

Sehr geehrter Herr M.,  
Sehr geehrter Herr B.,

wir bedanken uns für das Vor-Ort-Gespräch am 1. November und für den von Ihnen vorgelegten, aktualisierten Fragenkatalog, den wir Ihnen im Folgenden gerne beantworten.

Vorangestellt noch einmal kurz skizziert unsere gestern erwähnten Maßnahmen, die Hermes auf der sog. „Letzten Meile“ bis zum Kunden u.a. Dank der 2017 von Ihnen getätigten Recherchen verabschiedet hat und ab sofort zur Umsetzung bringen wird:

- **Investition** von über **100 Millionen EUR in Lohn- & Personalkosten** auf der Letzten Meile in den kommenden Jahren
- **Anhebung der internen Lohnuntergrenze** auf zunächst 10,15 EUR/Std. in 2019, danach schrittweise Anhebung auf mindestens 12,00 EUR/Std.
- **Pilottests mit eigenem Zustellpersonal** in den Regionen Köln und Kassel

Damit einhergehend bitten wir Sie bzw. bieten explizit an, uns jederzeit weitere Details zu konkreten Fällen zu übermitteln, die Ihnen im Rahmen Ihrer Recherchen begegnet sind. Wir versichern Ihnen, dass diese Hinweise umgehend intern geprüft werden. Sollten sich Ihre Verdachtsmomente auf diesem Weg erhärten, wird Hermes sofort Konsequenzen ergreifen. Bei den mündlich im Hintergrund zitierten Fällen, die u.a. unsere Servicepartner im Raum Schmallerberg betreffen, sind unsere Nachuntersuchungen bereits im vollem Umfang gestartet.

## Zu Ihren Fragen:

### **1. Organigramm zum Aufbau der Hermes-Struktur (Zentrale / HUBs / Depots / Subs: Was ist direkt dem Konzern zugehörig, wo sind Vertragspartner im Einsatz? / Wie viele Hubs gibt es, wie viele Depots? Wie viele Sub-Unternehmer sind bei den Depots im Einsatz?)**

- 1 Zentrale von Hermes Germany (Hamburg)
- 9 große Logistik-Center (LC) in Deutschland; Ausbau auf 15 Logistik-Center bis 2020
- 44 mittelgroße Depots
- 280 Servicepartner. Hermes fokussiert zunehmend auf weniger, dafür größere Partner, sodass diese Zahl mittelfristig weiter sinken wird.
- 11.000 Zusteller im Jahresmittel, davon aktuell 500 direkt bei Hermes angestellte Zusteller. Im Rahmen der beabsichtigten Testläufe mit eigenen Zustellern in den Regionen Köln und Kassel wird diese Zahl in den kommenden Wochen/Monaten zunehmen.

## **2. Wie viele Paketfahrer arbeiten in Festanstellung, wie viele Paketfahrer selbstständig?**

Hermes arbeitet ausschließlich mit Service- bzw. Vertragspartnern zusammen, die ihren hauptsächlichen Firmensitz in Deutschland unterhalten und eine Mindestanzahl von Beschäftigten aufweisen können. Hinzu kommen aktuell rund 500 fest bei Hermes angestellte Fahrer. Selbständige Paketfahrer sind bei Hermes Germany aktuell nicht beschäftigt.

## **3. In wie weit sind Depotbetreiber frei in ihren Entscheidungen? Inwieweit arbeiten Sie weisungsgebunden? Wer kann in welchem Rahmen Vorgaben machen? Inwiefern kann man bei Depotbetreibern eine Scheinselbstständigkeit ausschließen?**

Jeder Partner verpflichtet sich vertraglich, definierte qualitative Standards und Kennzahlen einzuhalten, z.B. durch das Tragen von Hermes-Kleidung und die Durchführung von bis zu 4 Zustellversuchen an den Empfänger. Dies ist nicht nur bei Hermes bzw. in der Paketbranche bei der Zusammenarbeit mit Partnern Standard, sondern auch in vielen anderen Branchen üblich und gelernt, etwa in Call-Centern. Davon unberührt ist jeder für Hermes tätige Servicepartner für das Führen seiner Geschäfte und seinen unternehmerischen Erfolg selbst verantwortlich. Wir respektieren zu jeder Zeit gültiges Recht und Gesetz, was den Schutz und die unternehmerische Selbständigkeit unserer Servicepartner betrifft. **Scheinselbstständigkeit wird nicht toleriert.** Eingriffe und Kontrollen bspw. in Buchhaltung, Personalwesen oder Geschäftsführung sind für Hermes somit nicht möglich. Im Rahmen unserer extern unterstützten Auditierung durch SGS-TÜV Saar überprüfen wir allerdings sowohl die Einhaltung gesetzlicher Vorgaben (z.B. Arbeitszeitdokumentationen) als auch Hermes-interner Standards (z.B. Anzahl von Mitarbeitern).

## **4. Wie ist das Qualitätsmanagement, wie das Beschwerdemanagement organisiert? Welche statistischen Erhebungen gibt es zu Kundenbeschwerden?**

Hermes führt für Service-Bearbeitungen einen zentral gesteuerten, systematischen Prozess. Jede eingehende Beschwerde – egal über welchen Kanal – wird kundenindividuell und digital erfasst, kategorisiert und bearbeitet. Darauf basierend werden regelmäßige Reportings erstellt, die bspw. anhand von PLZ-Gebieten die Entwicklung von Beschwerden gewissen Typs dokumentiert. Diese Berichte gehen regelmäßig an die Verteilzentren damit ggf. Maßnahmen getroffen werden können, wie z.B. zusätzliche Qualitätschecks. Darüber hinaus erfassen wir tagesaktuell qualitative Kennzeichen wie bspw. Zustell- und Schadensquoten. Auch diese können ortsgenau ausgewertet werden und gehen regelmäßig an die Kollegen in der Fläche.

**5. Wie kann es sein, dass Kundenreklamationen auch nach Wochen und Monaten nicht bearbeitet werden bzw. Kunden keine Rückmeldung bekommen?**

Eine so lange Bearbeitungszeit entspricht in keiner Weise unseren hohen Qualitätsstandards. Generell ist die Schadens- und Verlustquote bei Hermes mit aktuell 0,03% der Sendungen bei mittlerweile bis zu 2 Mio. Paketen täglich als sehr gering einzustufen. Insofern möchten wir uns bei den betroffenen Kunden in aller Form für die ungewöhnlich lange Frist entschuldigen und sind gerne bereit, ihren Schaden kulant zu regulieren. Jeder Beschwerdefall ist verständlicherweise ein Ärgernis und für uns ein Anlass, sukzessive besser zu werden. Dafür sind wir in vielen Fällen darauf angewiesen, dass wir von den betroffenen Kunden zeitnah relevante Belege oder auch Verlustmeldungen eingereicht bekommen. Wir begrüßen, wenn verärgerte Kunden uns direkt adressieren und kümmern uns gerne um die direkte Vermittlung an den Kundenservice.

**6. Betreiber von Depots beklagen, dass im Laufe der Zeit die Betriebskosten permanent gestiegen sind (Sprit, Personal, gesetzlicher Mindestlohn), die Paketpreise aber nicht angepasst, sondern im Gegenteil gesenkt wurden. Was sagen Sie dazu?**

**Was sagen Sie zu dem Vorwurf von Depotbetreibern, dass Ihnen in mündlichen Vorabgesprächen Paketpreise angeboten werden, die dann von den tatsächlich vertraglichen Paketpreisen abweichen?**

**Wie reagiert Hermes auf Anfragen von Depotbetreibern, die mit den aktuellen Konditionen nicht mehr wirtschaftlich arbeiten können?**

Verträge mit unseren Servicepartnern werden grundsätzlich individuell geschlossen und verhandelt. Das gilt für sämtliche Vertragsbestandsbestandteile. Faktoren, die auf die Vertragskonditionen und Vergütung Einfluss nehmen, sind u.a. die übertragene Sendungsmenge, die Siedlungsstruktur (Stadt/Land), die jeweilige Region, Wettbewerbssituation, Größe des Zustellgebiets, Stoppquoten, Demographie der Region, alternative Versandoptionen usw.

Hermes vergütet seine Partner branchenüblich je abgewickelter Sendung. Hinzu kommt eine monatliche Abwicklungspauschale, die für eine Grundabsicherung sorgt und Fixkosten deckt (z.B. Raumkosten, Sachkosten und Zulieferverkehre). So werden bspw. Mengenschwankungen durch die Pauschale finanziell abgedeckt. Die Höhe dieser Pauschale orientiert sich u.a. an der Anzahl der vertraglich vereinbarten Touren und an der transportierten Sendungsmenge. Verändert sich eine dieser Kennzahlen deutlich (etwa ein starker Anstieg oder Abfall der Sendungsmenge), erfolgt eine jederzeit transparent kommunizierte Anpassung der Pauschale.

Hermes hat zudem 2018 als erster Paketdienst zum 1. März die Preise um durchschnittlich 4,5% erhöht. Weitere Wettbewerber sind dem Vorstoß inzwischen gefolgt. Die Mehreinnahmen werden

in die Entlohnung von Servicepartnern und deren Mitarbeiter investiert. Insofern wurden bereits zahlreiche Verträge mit Partnern aktualisiert. Hermes wird weitere Preisanpassungen im Paketgeschäft in Deutschland vornehmen, die sich auf die Vergütung der Servicepartner und somit auch auf die Entlohnung der dort angestellten Paketzusteller auswirken.

**7. Wie kommentieren Sie die Einschätzung mehrerer Betroffener, dass es bei den durch Hermes gesetzten Rahmenbedingungen (Investment der Vertragspartner, Paketpreise, Personalkosten) nur schwer möglich ist, wirtschaftlich rentabel zu arbeiten, ohne die gesetzlichen Vorgaben zu umgehen?**

Hermes rekrutiert seine Servicepartner im Zuge offizieller Ausschreibungen und unter den Vorzeichen eines freien Wettbewerbs in der KEP-Branche. Bei allen Servicepartnern im Hermes Netzwerk handelt es sich um zu 100 Prozent selbständige Unternehmen, die ihre Geschäfte eigenverantwortlich führen und ihr Geschäftsergebnis betriebswirtschaftlich direkt verantworten. Alle Transportunternehmen, mit denen Hermes zusammenarbeitet, haben sich bei Hermes freiwillig auf das Angebot zur Durchführung von Zustelldienstleistungen beworben. Maßgeblich und rechtsgültig ist dabei der Vertrag, der zwischen Hermes und dem Servicepartner schriftlich fixiert und damit beidseitig anerkannt wird. Der Vertragspartner verhandelt seine Verträge ohne Ausnahme eigenständig und in mündiger Vertretung seiner wirtschaftlichen Interessen.

**8. Wie kann es sein, dass knapp ein Jahr nach unserer Reportage und der Razzia in dem von uns überprüften Depot Paketboten pro Paket bezahlt werden und nicht den gesetzlich vorgeschriebenen Mindestlohn erhalten?**

**Wie kann es sein, dass Fahrern die tägliche Arbeitszeit des Beladens ihrer Fahrzeuge nicht bezahlt wird?**

Beide Tatbestände, sofern verifizierbar, widersprechen klar dem geltendem Recht sowie unseren internen Vorgaben. Wir erwarten von unseren Partnern uneingeschränkt, dass sie sich vollumfänglich an Recht und Gesetz halten und die von uns per Verhaltenskodex verankerten Werte teilen. Alle Hermes Servicepartner müssen **mindestens den gesetzlichen Mindestlohn** zahlen – oder mehr. Die Bezahlung erfolgt nach vollständig geleisteter Arbeitszeit, die selbstverständlich auch das Be- und Entladen von Fahrzeugen umfassen muss. Stücklohn schließen wir insbesondere im Bereich der Zustellung aus. Wir statten unsere Servicepartner zudem schon jetzt finanziell so aus, dass sie in der Lage sind, allen Mitarbeitern mindestens 9,50 EUR pro Stunde zahlen zu können. **Verstöße gegen Lohn- & Arbeitszeitgesetze tolerieren wir nicht.** Von 12 Servicepartnern haben wir uns im letzten Jahr infolge der definierten Anhebung unserer internen Vorgaben in letzter Instanz getrennt. Wir werden auch Ihre aktuellen Recherchen zum Anlass nehmen, alle neuen Hinweise intensiv zu prüfen. Sollten sich die Verdachtsmomente erhärten, ziehen wir nach gebotener Überprüfung direkte Konsequenzen.

## **9. Wie überprüft Hermes die Einhaltung der gesetzlichen Vorgaben in Bezug auf Arbeitszeit und Bezahlung?**

Grundsätzlich trägt jeder Servicepartner von Hermes die vertragliche Verpflichtung, seine Mitarbeiter unter Einhaltung der geltenden Mindestlohn- und Arbeitszeitgesetze auf Stundenbasis zu entlohnen. Dies schließt im Falle einer Zuwiderhandlung explizit auch eine Regressmöglichkeit ein. Die Einhaltung der Arbeitszeit- und Mindestlohngesetze ist zudem ein zentraler Bestandteil des von Hermes im Jahr 2012 eingeführten Auditierungsverfahrens. Dabei werden u.a. die vom System erfassten Arbeitsstunden abgeglichen mit den Stunden, die gemäß Arbeitszeitaufzeichnung und Lohnabrechnung aufgezeichnet wurden. Bei etwaigen Unregelmäßigkeiten erfolgt eine Tiefenprüfung durch unsere externen Prüfinstitute SGS und DQS, unterstützt von internen forensischen Kontrollen. Nicht zuletzt trägt auch das von Hermes unterhaltende Hinweisgebersystem dazu bei, mögliche Verstöße frühzeitig zu erkennen und abzustellen. Hier können Beschäftigte von Hermes und von Servicepartnern mögliche Verstöße jederzeit melden, auf Wunsch auch anonym. Diesen Hinweisen wird umgehend nachgegangen. Bei besonders kritischen Vorwürfen erfolgt ggf. ein (unangekündigtes) Sonderaudit.

## **10. Warum blieb der zum Zeitpunkt der Razzia verantwortliche Depotbetreiber noch bis Ende Januar im Dienst? In welcher Form wurden seine weiteren Tätigkeiten überprüft?**

Es gilt die Prämisse, dass die Ergebnisse behördlicher Untersuchungen zunächst abzuwarten sind, bevor eine Vorverurteilung etc. erfolgt. Wir behalten uns vor, sämtliche uns übermittelte Verdachtsfälle mit gebotener Sorgfalt zu überprüfen. Infolge der behördlichen Untersuchung Ende November haben wir Anfang Dezember 2017 gemeinsam mit einem externen Prüfinstitut (SGS-TÜV Saar) ein Sonderaudit bei dem betroffenen Servicepartner durchgeführt. Die Kontrolle hat Unregelmäßigkeiten bestätigt, weshalb dem Unternehmer fristgerecht zum frühestmöglichen Zeitpunkt – in diesem Fall der 31. Januar 2018 – gekündigt wurde. Dasselbe gilt für die „Überprüfung weiterer Tätigkeiten“: Unser damals in Schmallenberg tätige Servicepartner war – wie alle unserer Partner – ein zu 100 Prozent eigenständiges Unternehmen, das in unserem Auftrag tätig war. Kontrollmöglichkeiten und ggf. Einflussnahme sind für uns als Auftraggeber in solchen Fällen qua Gesetz beschränkt (Stichwort: Scheinselbständigkeit, s.o.). Bitte beachten Sie zudem den aktuellen Kontext des Ressourcenengpasses im Arbeitsmarkt für Zusteller in der Paketlogistik. Im Interesse der qualitativ hochwertigen Aufrechterhaltung der operativen Prozesse ist es folglich nicht ohne weiteres möglich, einen Vertragspartner abzuschalten oder zu ersetzen. Hermes ist generell an einer langfristigen und vertrauensvollen Zusammenarbeit mit seinen Vertragspartnern interessiert. Die unverhandelbare Voraussetzung dafür ist jedoch, dass Recht und Gesetz beachtet und verabredete Qualitätsstandards eingehalten werden. Ist das nicht der Fall, wird die Zusammenarbeit mit dem Vertragspartner in letzter Konsequenz beendet.

**11. Welche Möglichkeit hat Hermes, sich über mögliche Missstände in Depots zu informieren? Welche Rolle kommt dabei den Unternehmensbetreuern (TUS) zu?**

Hermes beschäftigt deutschlandweit in jeder Area einen Stab an sog. „Managern Last Mile“, die u.a. Schnittstelle sind zwischen dem jeweiligen Servicepartner und dem Hauptverantwortlichen der Area, dem sog. „General Area Manager“. Unsere Manager Last Mile sind regelmäßig bei unseren Servicepartnern vor Ort und mit regelmäßig ihnen im Gespräch. Etwaige Auffälligkeiten sind von diesen Kollegen umgehend zu melden.

Ergänzend ist das seit Jahren etablierte Hinweisgebersystem zu nennen, bei dem sowohl Mitarbeiter von Hermes als auch Mitarbeiter von Partnern die Möglichkeit haben, vermutete Verstöße oder Missstände zu melden – auf Wunsch auch anonym über einen Ombudsmann. Wird über das Hinweisgebersystem eine Meldung an Hermes abgesetzt, laufen umgehend interne Prüfprozesse an. Sofern sich die Vorwürfe erhärten, wird Hermes über seine externen Prüfinstitute ein Sonderaudit anberaumen, das – falls der Verdacht vor Ort durch die Auditoren belegt wird – in letzter Konsequenz zu einer Beendigung der Geschäftsbeziehung führt. Vgl. <https://newsroom.hermesworld.com/faire-konditionen-bei-der-zustellung-10177/>

---

**Ansprechpartner für Rückfragen:**

**Hermes**

Essener Straße 89

22419 Hamburg

T: +49 (0) 40 / 53755-0

E: [presse@hermesworld.com](mailto:presse@hermesworld.com)

[twitter.com/hermes\\_presse](https://twitter.com/hermes_presse)

**Weitere Presse- & Brancheninformationen inkl. Pressefotos, Videos und Grafiken finden Sie online: [newsroom.hermesworld.com](https://newsroom.hermesworld.com)**

---